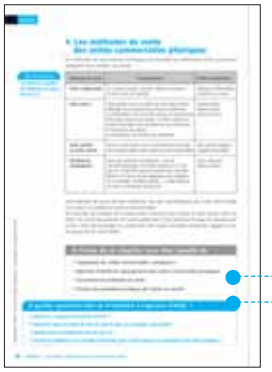
Mode d'emploi

La nouvelle édition de ce manuel fournit aux étudiants et aux équipes pédagogiques un support complet et homogène qui fait une très large place à la préparation des épreuves du BTS de Management des Unités Commerciales. Ce manuel est étroitement lié à l'ouvrage de DUC. Il est fortement conseillé de les utiliser en parallèle.

Les 27 chapitres des manuel de GRC 1 et GRC2 **s'ouvrent sur un document (article de presse, schéma, visuel)** conçu comme une accroche destinée à susciter un questionnement de la part des élèves.

Au fil du **Cours**, des **Zooms** proposent des documents liés à l'actualité qui illustrent les notions abordées et font l'objet d'un questionnement.

En marge du Cours, des **Alertes Examen** proposent des questions types posées lors des épreuves ACRC ou PDUC.



À la fin du Cours, les compétences acquises sont récapitulées, ainsi que les questions auxquelles l'étudiant peut être confronté à l'examen.

Des **Applications** diversifiées mettent en œuvre des connaissances et des compétences acquises dans le cours. Les Applications accompagnées du logo 💻 impliquent le recours à un poste informatique. Certaines Applications font appel à des ressources informatiques (tableurs, bases de données, logiciels d'enquête, etc.) proposées sur le cédérom associé au manuel.

La rubrique **Vers l'épreuve** propose une application spécifiquement tournée vers l'examen.

Enfin des **Fiches ressources** fournissent méthodologies et savoir-faire essentiels mobilisables lors des stages en entreprise.

Configuration minimale requise du cédérom :
512 Mo de RAM
Windows 2000 / XP / Vista
Lecteur de cédérom 8 x
Affichage 1024x768, millions de couleurs

Assistance :
En cas de problème, contactez le service d'assistance d'Hachette Éducation.
e-mail : assistance@hachette-education.com

Couverture : NPEG.FR
Maquette intérieure : malb studio Flageul
Mise en page : malb studio Flageul

© HACHETTE LIVRE 2008, 43, quai de Grenelle, 75905 Paris Cedex 15
www.hachette-education.com

I.S.B.N. 978-2-01-180581-2
Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés pour tous pays.

Pour Hachette Éducation, le principe est d'utiliser des papiers composés de fibres naturelles, renouvelables, recyclables, fabriquées à partir de bois issus de forêts qui adoptent un système d'aménagement durable.
En outre, Hachette Éducation attend de ses fournisseurs de papier qu'ils s'inscrivent dans une démarche de certification environnementale reconnue.

L'ÉPREUVE D'ACRC - Réussir l'épreuve d'Analyse et Conduite de la Relation Client (ACRC) **7**

MODULE 1 : LA RELATION COMMERCIALE ET LES UNITÉS COMMERCIALES

1 - La relation commerciale 15
Cours 16
Applications 25
Vers l'épreuve d'ACRC 29

2 - Les unités commerciales physiques 31
Cours 32
Applications 37
Vers l'épreuve E4 41

3 - La vente à distance (VAD) et les unités commerciales virtuelles 43
Cours 44
Applications 55
Vers l'épreuve d'ACRC 62

MODULE 2 : LA RELATION COMMERCIALE ET LE MARCHÉ

4 - La clientèle de l'unité commerciale 63
Cours 64
Applications 73
Vers l'épreuve d'ACRC 77

5 - Le comportement des clients de l'unité commerciale 79
Cours 80
Applications 91
Vers l'épreuve d'ACRC 95

6 - L'environnement concurrentiel, institutionnel et réglementaire de l'unité commerciale 97
Cours 98
Applications 105
Vers l'épreuve d'ACRC 110
Fiche ressources
Réaliser un relevé de concurrence 111

MODULE 3 : L' INFORMATIQUE COMMERCIALE

7 - Les outils informatiques de la GRC 113
Cours 114
Applications 123
Vers l'épreuve d'ACRC 129
Fiches ressources
Utiliser le language SQL 131
Déclarer les fichiers d'un site Internet à la CNIL 135

8 - Les études et enquêtes 137
Cours 138
Applications 149
Vers l'épreuve d'ACRC 153
Fiches ressources
Découvrir la terminologie du sondage 154
Réaliser une enquête par questionnaire 155

9 - L'informatique et l'optimisation de l'offre de l'UC 161
Cours 162
Applications 167

10 - L'informatique appliquée à la gestion de l'UC 171
Cours 172
Applications 181
Fiches ressources
S'initier au logiciel *Excel* 186
Utiliser la commande « Valeur cible » du tableur *Excel* 190
Utiliser la commande « Solveur » du tableur *Excel* 192

11 - Présentation et diffusion de l'information commerciale 195
Cours 196
Applications 205

© Hachette Livre - BTS MUC - Gestion de la relation commerciale 1 - *La photocopie non autorisée est un délit.*

Les fichiers du cédérom		
L'épreuve d'ACRC		collinfosUC.doc
Chapitre 1	Application 1	capitalclien.xls
Chapitre 2	Application 3	topenseignes.xls
	Application 4	perfcommerce.xls
	Application 5	dirsuperette.doc
		dirsupermarc.doc
		dirhyper.doc
		dirgrandmaga.doc
		dirboutiqspe.doc
		dirGSspe.doc
		chefmagHDisc.doc
	Fiche ressources - Faire le portrait d'une unité commerciale	portUCphys.doc
Chapitre 3	Application 6	portraitvirt.doc
Chapitre 4	Application 2	zonechaland.pdf
	Application 3	structpopula.xls
Chapitre 5	Application 1	Superprix (Dossier *Sphinx*) :
		superprix.que
		superprix.ouv
		superprix.prn
		superprix.rep
Chapitre 6	Vers l'épreuve d'ACRC	alignetarif.xls
Chapitre 7	Application 3	clientstopaz.xls
Chapitre 8	Application 5	Sauna Relax (Dossier *Ethnos*) :
		saunarelax.P
		saunarelax.S001
		saunarelax.pre
		saunarelax.prs
		saunarelax.~p
	Application 6	Auch'Voyages (Dossier *Sphinx*) :
		auchvoyages.que
		auchvoyages.ouv
		auchvoyages.prn
		auchvoyages.rep
	Application 7	VirtualCRM (Dossier *Ethnos*) :
		virtualCRM.P
		virtualCRM.~p
		virtualCRM.S001
		virtualCRM.STX
		virtualCRM.pre
		virtualCRM.prs
	Application 8	cadmorrys.xls
Chapitre 9	Application 4	leprovencal.xls
	Application 5	lecolisee.xls
Chapitre 10	Application 4	ying&yong.xls
	Application 5	tapisfloor.xls
	Application 6	2jmedition.xls
	Application 7	plaisorient.xls
	Application 8	hetreetetre.xls
	Application 9	vinsalsace.xls
	Application 10	outiloc.xls
Chapitre 11	Application 3	worldbeauty.doc
	Application 5	logotypes.ppt
	Application 6	ordinateur.doc

© Hachette Livre - BTS MUC - Gestion de la relation commerciale 1 - *La photocopie non autorisée est un délit.*